

# Cómo vender en el canal digital

Hoy en día es imprescindible vender a través de Internet, conoce lo básico para empezar a tener un comercio electrónico para tu empresa

1

## ¿Quién es mi cliente?

- Arma un perfil de cliente, también conocido como buyer persona, para entender a tu consumidor, qué le gusta, qué hace, qué necesita, qué problemas tiene y cómo puedes simplificar su búsqueda para la compra.
- ¿Cómo puedo saber si mi perfil de cliente está bien? Puedes probar con la venta de tu producto o servicio en otras tiendas virtuales o *marketplaces* para analizar el mercado y realizar ajustes en tu buyer persona antes de abrir tu propia tienda virtual.  
Importante: puedes tener una estrategia combinada en la que vendes en otras tiendas reconocidas que te dan visibilidad y al tiempo tu propia tienda virtual

2

## ¿Cómo desarrollo mi tienda online?

- Escoge la plataforma para desarrollar tu tienda online, existen muy buenas opciones, inicia tu búsqueda.
- El diseño de tu tienda online debe estar enfocado en brindar la mejor experiencia al usuario, imaginando cómo lograr que compre de la manera más sencilla posible.
- Las imágenes de los productos deben ser llamativas y la descripción de estos debe ser concisa y brindar la información que el cliente necesita, como mínimo, para tomar una decisión de compra.
- Incluye siempre llamados a la acción o calls to action para lograr que los visitantes se conviertan en compradores.
- La tienda web debe ser responsiva, es decir, que se pueda abrir en cualquier dispositivo como: tableta, portátil o celular.

3

## Derechos del consumidor, pagos y logística

- El estatuto del consumidor establece que el cliente tiene hasta 5 días hábiles para devolver el producto sin importar la causa.
- Es muy importante que el cliente conozca el número de días que tardará la entrega de su compra. Consejo: agrega un par de días más de lo que esperas demorarte por si se presenta alguna demora.
- Organiza la logística en reversa en caso de que el cliente devuelva el producto, en lo posible no le cobres, esto mejora su experiencia de compra.
- Revisa las opciones de pasarelas de pago para integrar a tu tienda, verifica que sean seguras y que le dé confianza a tu cliente.
- Es crucial que tu tienda incluya los términos y condiciones para que el cliente conozca cómo funcionan y a qué se atiene cuando compra en tu tienda.